

MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Programa formativo online

Objetivo

Brindar a los participantes las herramientas necesarias para que puedan desarrollar habilidades y competencias en el manejo efectivo de quejas y reclamos, permitiéndoles mejorar la satisfacción del cliente, la calidad de los productos o servicios ofrecidos y la reputación de la organización.

Perfil de participante

Directivos puede incluir a aquellos que tienen responsabilidades en la atención al cliente y/o gestión de quejas y reclamos en una organización:

- Gerentes, jefes de departamento, supervisores, encargados de atención al cliente, entre otros.
- Pueden participar aquellos que deseen mejorar sus habilidades en la gestión de quejas y reclamos en su entorno laboral.

¿Qué lograra un directivo al tomar la formación?

PRESENTACIÓN

- Logrará adquirir las herramientas necesarias para atender y resolver eficazmente las quejas y reclamos de los clientes, lo que permitirá mejorar la satisfacción del cliente y mantener una buena reputación de la empresa.
- Podrá identificar las principales causas de las quejas y reclamos, así como implementar medidas preventivas para evitar su ocurrencia en el futuro.

Contenido

I. Introducción

- Presentación del programa y los objetivos.
- Importancia del manejo efectivo de quejas y reclamos.
- Análisis de los costos de no atender adecuadamente una queja o reclamo.

II. Entendiendo las quejas y reclamos

- Tipos de quejas y reclamos.
- Identificación de las causas de las quejas y reclamos.
- Identificación de los factores que afectan la satisfacción del cliente.
- Técnicas para escuchar al cliente y entender sus necesidades.

III. El proceso de manejo de quejas y reclamos

- Definición del proceso de manejo de quejas y reclamos.
- Pasos para la resolución efectiva de quejas y reclamos.
- Cómo manejar situaciones difíciles y clientes molestos.
- Cómo implementar un sistema de seguimiento y monitoreo.

Contenido

IV. Habilidades de comunicación efectiva

- Identificación de los diferentes estilos de comunicación.
- Cómo adaptar el estilo de comunicación al cliente.
- Técnicas para mantener la calma y la cortesía en situaciones de quejas y reclamos.
- Técnicas para dar malas noticias de manera efectiva

Debe realizar una evaluación de diagnóstico previo al inicio del curso.

Intensidad horaria 8 horas

El curso será desarrollado (2) horas diarias con el fin de no interrumpir sus otras actividades del día.

Fechas	Horarios
11 de Julio 2023	7:00 a.m. a 9:00 a.m.
12 de julio 2023	7:00 a.m. a 9:00 a.m.
13 de julio 2023	7:00 a.m. a 9:00 a.m.
14 de julio 2023	7:00 a.m. a 9:00 a.m.

Inversión \$ 300.000 + IVA por participante

Incluye: memorias y certificado.

Apertura sujeta de aforo

Contar con computador y buena conexión a internet



LA COMUNIDAD GLOBAL DE
DIRECTIVOS

APD Colombia
Marianne Morales
comercial@apdcolombia.org
+57 3148734009

Síguenos en



www.apdcolombia.org